

*In caso di dubbi su come procedere,
fare clic su una delle voci seguenti:*

- Verifiche preliminari ➤**
- Diagnostica hardware ➤**
- Domande ricorrenti ➤**

*Se è stata individuata l'area del
problema, fare clic su:*

- Problemi all'avvio del PC ➤**
- Problemi nell'uso del PC ➤**
- Problemi con il software ➤**
- Problemi con l'audio ➤**
- Problemi con l'hardware ➤**
- Il PC rileva un errore durante l'avvio ➤**

Se non si può risolvere il problema contattare l'assistenza, dopo aver visto:

- Raccolta delle informazioni utili per l'assistenza ➤**

Informazioni utili per la risoluzione dei problemi:

- Recupero del contenuto del disco rigido ➤**
- Azzeramento delle impostazioni del BIOS (CMOS) ➤**
- Aggiornamento del BIOS ➤**
- Recupero dopo il mancato aggiornamento del BIOS o errore del BIOS ➤**
- Connettori della scheda di sistema ➤**

Verifiche preliminari

1 di 2

- | | | | |
|--------------------------|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Il PC è stato configurato correttamente? | ⇒ | Controllare che i collegamenti del PC siano corretti. |
| <input type="checkbox"/> | Esiste effettivamente un problema o ci sono difficoltà nell'uso del PC? | ⇒ | Per ottenere una guida all'uso del sistema operativo Windows fare clic sul pulsante Start nella parte inferiore dello schermo e fare clic su Guida in linea . |
| | | ⇒ | Per istruzioni sull'uso di un'applicazione o di un'utilità, consultare la documentazione cartacea o la guida in linea (alla quale si accede premendo il tasto F1 dal programma). |
| <input type="checkbox"/> | Riavviare il PC e verificare se il problema persiste | | |
| <input type="checkbox"/> | Il problema è collegato all'hardware o al software? | ⇒ | Lanciare HP e-DiagTools per verificare se il problema riguarda il software o l'hardware.
Eventualmente creare un profilo hardware del PC (Tagliando di assistenza) che può essere inviato via fax o mail all'assistenza (per informazioni sull'uso di e-DiagTools vedere Diagnostica hardware). |
| <input type="checkbox"/> | Il problema riguarda un'applicazione? | ⇒ | Vedere la documentazione in linea e/o stampata e visitare il sito Web di assistenza del produttore del software. |
| <input type="checkbox"/> | Eseguire il test dei virus | ⇒ | Il problema potrebbe essere causato da un virus. Usare l'antivirus per controllare se sono presenti virus. Si consiglia di eseguire una verifica accurata di tutto il sistema. |

Verifiche preliminari

2 di 2

- | | | | |
|--------------------------|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Per scaricare gli ultimi aggiornamenti | ⇒ | Collegarsi al sito Web di supporto HP del PC per ottenere gli ultimi aggiornamenti del BIOS, dei driver e del software del PC.
Se non è stato ancora fatto, usare e-DiagTools di HP per scaricare dal Web e installare gli ultimi BIOS (vedere HP e-DiagTools). |
| <input type="checkbox"/> | Se il problema non può essere risolto | ⇒ | Annotare i dettagli del problema in modo da poterli descrivere in modo accurato (vedere Raccolta delle informazioni utili per l'assistenza).
Contattare il rivenditore HP o il centro di assistenza autorizzato al di fuori degli orari critici (metà mattinata e tardo pomeriggio) per risolvere il problema con la maggiore rapidità possibile. |

Domande ricorrenti

1 di 1

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Come si reinstalla il sistema operativo del PC? | ⇒ | Usare i CD in dotazione al PC (vedere pagina 57). |
| <input type="checkbox"/> Perché il PC è lento e mostra strani messaggi? | ⇒ | Se si è collegati in rete, la lentezza del PC potrebbe essere causata dalla rete stessa.
Il PC potrebbe avere un virus, per cancellarlo usare un programma antivirus.

Oppure aggiornare il BIOS del PC, scaricando gli ultimi BIOS e le istruzioni dal sito Web di supporto HP. |
| <input type="checkbox"/> Dall'installazione di un nuovo software sul PC sono insorti alcuni problemi. Cosa si può fare? | ⇒ | Disinstallare il software per vedere se il problema si risolve. In caso contrario, contattare il produttore del software per informazioni sui problemi di compatibilità esistenti. |
| <input type="checkbox"/> Si possono usare dispositivi hardware USB con il sistema operativo precaricato del PC? | ⇒ | Sì. USB è supportato da 98 e Windows 2000. |
| <input type="checkbox"/> Come sapere quali versioni di hardware e BIOS sono attualmente in uso sul PC? | ⇒ | Riavviare il PC e premere ESC durante i test automatici all'accensione (POST). Appare a video la versione del BIOS. |
| <input type="checkbox"/> Come si possono ottenere informazioni sugli ultimi driver HP? | ⇒ | Dal sito Web di supporto HP. |

In caso di problemi durante l'avvio del PC, fare clic su una delle voci seguenti:

Il PC non si accende ►

Il PC emette dei bip durante l'avvio ma il video rimane oscurato ►

Appare il messaggio "non-system disk" o "operating system not found" ►

Il PC rileva un errore durante l'avvio ►

In caso di problemi nell'uso del PC, fare clic su una delle voci seguenti:

- Il PC è bloccato in modalità riposo ➤**
- Il PC si blocca improvvisamente ➤**
- Non è possibile spegnere il PC ➤**
- Il PC è lento ➤**
- E' stata dimenticata la password del BIOS del PC ➤**
- Problemi con l'uso del simbolo dell'Euro ➤**

In caso di problemi nell'uso del software, fare clic su una delle voci seguenti:

La spia di alimentazione è accesa, ma il software non funziona ➤

Compare il messaggio "Some necessary system files are corrupted" ➤

Problemi con l'uso del simbolo dell'Euro ➤

In caso di problemi nell'uso dell'audio, fare clic su una delle voci seguenti:

- Assenza del suono durante l'esecuzione delle applicazioni ➤**
- Audio assente durante la riproduzione di un CD multimediale o audio ➤**
- La nuova scheda audio installata non funziona ➤**
- Si ode un crepitio ➤**
- Il PC si blocca durante la registrazione ➤**
- Nessuna uscita dai suoni digitalizzati a 8 o 16 bit ➤**
- L'ingresso audio dal microfono è troppo basso ➤**

In caso di problemi hardware, fare clic su una delle voci seguenti:

- La tastiera non funziona correttamente ➤**
- Il video non funziona correttamente ➤**
- L'unità disco rigido ha un problema ➤**
- L'unità disco floppy ha un problema ➤**
- L'unità CD-ROM, CD-RW o DVD non si apre ➤**
- L'unità DVD non riproduce il video DVD ➤**
- L'unità CD-ROM, CD-RW o DVD non si apre ➤**
- La stampante non funziona ➤**
- Il dispositivo appena installato non viene riconosciuto ➤**

In caso di ricezione di un segnale acustico o di un messaggio di errore durante l'avvio, fare clic su una delle voci seguenti:

Errori all'avvio ►

Errore del test della memoria ►

Errore del test della tastiera ►

Errore del test dell'unità disco floppy ►

Errore del test dell'unità disco rigido, DVD o CD-ROM ►

Errore del test della CMOS ►

Errore del test della porta seriale o parallela ►

Altri problemi di configurazione ►



HP e-DiagTools

NOTA

Lanciare e-DiagTools prima di contattare HP per i servizi in garanzia, in modo da ottenere informazioni che verranno poi richieste dall'operatore dell'assistenza.

HP e-DiagTools, l'utilità di diagnostica hardware può guidare nella diagnostica di problemi riguardanti l'hardware del PC HP. Per maggiori informazioni sull'utilità, vedere la guida *e-Diagtools User's Guide*.

[e-DiagTools User's Guide](#) ➤

Dove trovare e-DiagTools?

Esistono tre modi per accedere a e-DiagTools:-

- dalla partizione di utilità dell'unità disco rigido (consigliato)
- da uno dei CD-ROM in dotazione al PC: *HP Image Library and Diagnostics System CD-ROM*
- dal CD *HP e-DiagTools*. Per ordinare il CD-ROM dal sito Web di supporto HP.

Come lanciare e-DiagTools

Avvio di e-DiagTools dalla partizione di utilità dell'unità disco rigido

NOTA

Il metodo funziona solo se la partizione di utilità del disco rigido è intatta.

- 1 Riavviare il PC e premere il tasto funzione **F10** quando appare il messaggio "Press F10 to enter HP Utility Partition or any other key to proceed..."
- 2 Nel menu, selezionare l'opzione per lanciare la diagnostica hardware e-DiagTools.

Avvio di e-DiagTools dal CD-ROM a corredo del PC

Per avviare e-DiagTools dal CD-ROM in dotazione al PC:

- 1 Inserire il CD-ROM nell'unità corrispondente.
- 2 Riavviare il PC.
- 3 Poco dopo dovrebbe comparire la schermata di benvenuto di DiagTools.

In caso di mancato avvio dall'unità CD-ROM:

- Riavviare il PC e premere **F2** per accedere al programma di Setup HP. Controllare le impostazioni di Boot device per verificare che il PC possa essere avviato dall'unità CD-ROM.

OPPURE

- Riavviare il PC e premere **F10** per accedere al menu di avvio, quindi scegliere l'avvio dal CD-ROM.

Il PC non si accende

1 di 2

Verificare che...

- ☐ Il cavo di alimentazione del PC sia stato collegato correttamente.
- ☐ All'accensione del PC, non sia udibile una serie di bip.
- ☐ La presa di alimentazione del PC funzioni.
- ☐ L'interruttore di tensione del PC sia correttamente impostato.
- ☐ Il LED di accensione del PC si accenda quando viene premuto l'interruttore di accensione.



Come

Collegare il cavo di alimentazione a una presa a terra e al PC.



Se è udibile una serie di bip all'accensione del PC, [vedere pagina 47](#).



Connettere un altro dispositivo alla presa e controllarne il funzionamento another device into the power outlet and check that it works.



- 1 Scollegare il cavo di alimentazione.
- 2 Selezionare le impostazioni corrette dell'interruttore di tensione posto vicino al connettore nel retro del PC.
- 3 Ricollegare il cavo di alimentazione.
- 4 Avviare il PC.



Se il LED non si accende, controllare che il connettore del pannello di stato sia collegato correttamente alla scheda di sistema ([vedere pagina 64](#)).

Diagnostica avanzata

Verificare che...

- ☐ Il problema non sia causato da un dispositivo interno.



Come

- 1 Scollegare il cavo di alimentazione del PC.
- 2 Togliere i connettori interni dai dispositivi accessori aggiunti e scollegare tutte le schede accessorie.
- 3 Ricollegare i dispositivi uno per uno, riavviando il PC ogni volta per controllare che funzioni correttamente.
- 4 Se non si è ancora in grado di individuare il guasto, contattare il centro di assistenza autorizzato.

- ☐ L'alimentatore funzioni correttamente.



- 1 Quando si accende il PC, controllare che la spia del pulsante di accensione si illumini e che si oda la ventola dell'alimentatore.
- 2 Se non succede niente, contattare il centro di assistenza. Potrebbe essere necessario sostituire l'alimentatore.

Se il problema persiste, contattare il centro di assistenza più vicino

Il PC emette dei bip durante l'avvio ma il video rimane oscurato

1 di 1

I bip indicano degli errori nelle fasi iniziali della sequenza di avvio ([vedere pagina 46](#))

Verificare che ...

Come

- | | | | |
|--------------------------|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> | I moduli di memoria siano del tipo adeguato. | ⇒ | <ol style="list-style-type: none">1 Scollegare il cavo di alimentazione dal PC.2 Togliere il coperchio del PC.3 Sostituire il modulo di memoria con un altro funzionante.4 Ricollegare il cavo di alimentazione e riavviare il PC. |
| <input type="checkbox"/> | La scheda accessoria installata sia compatibile. | ⇒ | <ol style="list-style-type: none">1 Scollegare il cavo di alimentazione dal PC.2 Togliere il coperchio del PC.3 Togliere la scheda accessoria.4 Ricollegare il cavo di alimentazione e riavviare il PC. |
| <input type="checkbox"/> | Non siano state apportate modifiche al programma Setup del PC tali da causare problemi. | ⇒ | <ol style="list-style-type: none">1 Entrare in <i>Setup</i> premendo F2 al prompt durante l'avvio.2 Ripristinare i valori originali di <i>Setup</i> premendo F9.3 Premere F10 per uscire da <i>Setup</i> salvando le modifiche. |

Se il problema persiste, contattare il centro di assistenza più vicino

Appare il messaggio “non-system disk” o “operating system not found”

1 di 1

Verificare che ...

- ☐ All'avvio del PC non sia stato lasciato nell'unità un disco floppy non di avvio.



Come

- 1 Verificare se nell'unità c'è un floppy non di avvio.
- 2 Togliere il disco floppy, se presente.
- 3 Riavviare il PC.

- ☐ L'ordine di avvio dei dispositivi nel programma *Setup* sia corretto.



- 1 Entrare nel programma *Setup* premendo **F2** al prompt durante l'avvio.
- 2 Ricaricare i valori originali di *Setup* premendo **F9**.
- 3 Premere **F10** per uscire da *Setup* salvando le modifiche.

Verificare che...

- ☐ Il PC sia effettivamente bloccato.



Come

- 1 Spostare il mouse e premere un tasto qualsiasi. Aspettare un minuto per vedere se il PC si risveglia.
- 2 Se il LED di accensione lampeggia e il PC no fa nessun rumore, il PC è in uno stato di riposo profondo per il risparmio energetico. Premere brevemente il pulsante di accensione e aspettare un minuto il risveglio del PC.
- 3 Se il PC non risponde ancora, premere il pulsante di accensione per 5 secondi. La sessione di lavoro si chiude e i dati non salvati vengono persi. Premere brevemente il pulsante di accensione per avviare il PC
- 4 Scollegare il cavo di alimentazione dal PC, aspettare alcuni secondi e reinserirlo. Il PC si riavvia automaticamente.

Verificare che...

- ☐ Una delle applicazioni non sia guasta.
- ☐ Non sia presente un problema hardware.
- ☐ Sia stata installata memoria sufficiente nel PC. Si consiglia di installare almeno 64MB di RAM per eseguire Windows 2000 o NT 4.0. L'installazione di una memoria inferiore può causare problemi di esecuzione delle applicazioni.
- ☐ Il processore del PC non si sia surriscaldato (solo per processori con dissipatore con ventola).



Come

- 1 Premere i tasti **CTRL + ALT + CANC** simultaneamente. Appare una finestra con le applicazioni in uso. Una di queste potrebbe essere contrassegnata dalla dicitura **“non risponde”**.
 - 2 Selezionare l'applicazione e fare clic su Termina applicazione.
 - 3 Riavviare il programma per vedere se funziona.
 - 4 Se non funziona, riavviare il PC e riprovare.
-
- 1 Lanciare e-DiagTools ([vedere pagina 11](#)).
 - 2 Se il problema persiste, provare a togliere le schede accessorie o di memoria aggiunte.
-
- 1 Riavviare il PC.
 - 2 Visualizzare la Schermata riepilogativa HP premendo **Esc** all'avvio. Viene visualizzata la RAM (memoria principale).
-
- 1 Scollegare il cavo di alimentazione del PC.
 - 2 Togliere il coperchio dal PC.
 - 3 Controllare che il connettore della ventola di raffreddamento sia collegato correttamente ([vedere pagina 64](#)).
 - 4 Riavviare il PC e controllare se viene segnalato un errore della ventola all'avvio.

Non è possibile spegnere il PC

1 di 1

Verificare che...

- ☐ Il PC non si blocchi quando si cerca di chiudere la sessione di lavoro.



Come

Se non si riesce ad arrestare e riavviare il PC normalmente, premere il pulsante di accensione per 5 secondi. Il PC si spegne. I dati non salvati andranno persi.

Verificare che...

- ☐ Non siano in uso troppe applicazioni contemporaneamente.
- ☐ Il disco rigido non sia stato riempito con troppi dati.
- ☐ Non siano stati archiviati troppi file temporanei inutili sul PC.
- ☐ Il disco rigido del PC non necessiti di una deframmentazione.



Come

Chiudere le applicazioni non in uso per vedere se le prestazioni del PC migliorano.

- 1 Fare clic sulla lettera corrispondente al disco rigido del PC in **Esplora risorse**. La quantità di spazio libero viene visualizzata nella parte inferiore della finestra.
- 2 Togliere o fare il backup dei file inutili.
- 3 Comprimere i file cui non si deve accedere spesso con un programma di compressione.

Selezionare **Programmi** ⇒ **Accessori** ⇒ **Utilità di sistema** ⇒ **Disk Cleanup** dal menu **Start** per verificare quali file possono essere eliminati.

Selezionare **Programmi** ⇒ **Accessori** ⇒ **Utilità di sistema** ⇒ **Disk Defragmenter** dal menu **Start**. Questo permette di deframmentare il disco rigido del PC.

La tastiera non funziona correttamente

1 di 1

Verificare che...

- ☐ Il cavo della tastiera sia collegato correttamente.
- ☐ La tastiera sia pulita e non ci siano tasti incastrati.
- ☐ La tastiera stessa non sia difettosa.
- ☐ Le impostazioni della tastiera non causino problemi.
- ☐ Sia in uso il driver corretto in dotazione a tutti i sistemi precaricati Windows NT 4.0, Windows 98 e Windows 2000. Per gli altri sistemi operativi, vedere la documentazione corrispondente.
- ☐ Sia in uso l'ultima versione del BIOS.
- ☐ Non sia stato versato liquido sulla tastiera.

Come

- ⇒ Inserire il cavo nel connettore adatto sul retro del PC. Per il corretto abbinamento viene usato il codice colore.
- ⇒ Controllare che i tasti siano tutti alla stessa altezza e che nessuno sia incastrato.
- ⇒ Sostituire la tastiera con una funzionante o provarla su un altro PC.
- ⇒ Selezionare **Impostazioni** ⇒ **Pannello di controllo** ⇒ **Tastiera** dal menu **Start** per visualizzare le impostazioni della tastiera.
- ⇒ Scaricare gli ultimi driver dal sito Web HP.
- ⇒ Scaricare gli ultimi BIOS e le istruzioni per la sua installazione dal sito Web HP.
- ⇒ Pulire la tastiera con un panno umido, ma non bagnato.

Il video non funziona correttamente

1 di 2

La spia di alimentazione del PC funziona ma il video rimane oscurato

Verificare che...

- ☐ Il video sia acceso (LED acceso).
- ☐ Il cavo di alimentazione del video sia collegato in modo corretto.
- ☐ Il cavo del video sia collegato in modo corretto.
- ☐ La luminosità e il contrasto del video siano impostati in modo corretto.
- ☐ Se sono in uso due video...

Come



Vedere nel manuale del video la spiegazione dei segnali del LED (verde, arancione o lampeggiante).



Collegare il cavo di alimentazione a una presa a terra funzionante e al video.



Collegare il cavo del video in modo corretto al PC e al video stesso.

Se il PC ha una scheda grafica AGP è necessario usare il connettore della scheda grafica e non quello grafico integrato poiché quest'ultimo è disattivato se è installata una scheda AGP.



Controllare le impostazioni usando l'OSD del video (display a video) o usando i comandi sulla parte frontale del video.



Se il PC ha una scheda grafica AGP **non** si può usare il connettore grafico integrato per il secondo video. Si può usare un solo sistema grafico AGP alla volta. Per usare due video con una scheda AGP questa deve avere due connettori e supportare due video.

Se il PC ha una scheda grafica PCI, per il secondo video può essere usato il connettore grafico integrato. Per fare questo, impostare il campo **Multidisplay** su **Enabled** nel menu **Advanced - Video Options** nel programma *Setup* del PC.

Controllare le impostazioni usando l'OSD (display a video) o i comandi sulla parte frontale del video.

Il video non funziona correttamente

2 di 2

Durante l'avvio compare un'immagine, ma poi lo schermo si oscura

Verificare che...

- ☐ Le impostazioni del video del PC siano compatibili con il video.



Come

- Windows 98 e Windows 2000: Riavviare il PC. Compare a video la schermata di apertura di Vectra.

Per Windows 98: Quando si ode un bip, premere **F8** e avviare il PC in modalità sicurezza.

Per Windows 2000, al prompt, premere **F8** e avviare il PC in modalità VGA. Una volta avviato il PC, fare doppio clic sull'icona **Schermo** nel **Pannello di controllo** del PC, poi fare clic sul pulsante **Impostazioni**. Usare il cursore per reimpostare la risoluzione.

- Windows NT: Riavviare l'HP Brio e, quando richiesto durante l'avvio, entrare nella modalità VGA.
- Per gli altri sistemi operativi, vedere la relativa documentazione.

Se l'immagine si frammenta, è spostata, trema o appare e scompare

Verificare che...

- ☐ Il video sia collegato o impostato in modo corretto.



Come

- Controllare i collegamenti dei cavi del video al PC.
- Controllare che non ci siano interferenze causate da una luce fluorescente o da una ventola.

- ☐ L'hardware funzioni in modo corretto



Lanciare HP e-DiagTools ([vedere pagina 11](#))

L'unità disco rigido ha un problema

1 di 2

Verificare che...

- ☐ Non sia stato generato un messaggio di allarme S.M.A.R.T. dall'HP TopTools Agent che segnala che il disco rigido è difettoso.
- ☐ Il disco non sia danneggiato.
- ☐ Non sia stata disattivata l'opzione di avvio del PC da disco rigido nel menu **Boot** del programma *Setup*.
- ☐ Il disco rigido sia stato rilevato.
- ☐ L'unità disco rigido sia configurata correttamente nel programma *Setup*.



Come

Il segnale di allarme può comparire durante l'avvio o il funzionamento del PC. In caso di allarme, eseguire immediatamente un backup dei dati e contattare il centro di assistenza HP all'indirizzo www.hp.com/go/vectrasupport per richiedere la sostituzione del disco rigido.



Eseguire ScanDisk e l'Utilità di deframmentazione dischi per vedere se riescono a individuare la causa del problema. Per accedere alle due utilità, selezionare **Programmi** ⇒ **Accessori** ⇒ **Utilità di sistema** dal menu **Start**.



Entrare in *Setup* premendo **F2** all'avvio, quindi passare al menu **Boot**.



Entrare nel programma *Setup* premendo **F2** all'avvio, quindi passare al menu **Main**. Nel campo **Primary Master** dovrebbe apparire un disco rigido.



Entrare nel programma *Setup* premendo **F2** all'avvio. Controllare che i campi **On-chip Primary IDE** e **On-chip Secondary IDE** siano attivati nella voce **Hardware Protection** del menu **Boot**.

L'unità disco rigido ha un problema

2 di 2

Diagnostica avanzata

Verificare che...

- ☐ Tutte le connessioni interne dell'unità disco rigido e delle due estremità del pannello di stato siano state eseguite correttamente.
- ☐ I ponticelli dell'unità disco rigido siano stati impostati correttamente.



Come

Controllare che entrambe le estremità dei cavi dati e di alimentazione dell'unità disco siano collegate correttamente (disco rigido e scheda di sistema).



Controllare che i ponticelli dell'unità disco rigido siano in modalità CS (cable select).

Verificare che...

- ☐ Non siano presenti pochi file sul disco e che quindi la testina debba muoversi molto sulla superficie del disco.
- ☐ Il disco di swapping del sistema operativo non sia troppo piccolo e quindi sia costretto a spostare i file dalla memoria centrale al disco.



Come

Eseguire la deframmentazione del disco per ottimizzare la posizione dei file sul disco rigido. Per accedere all'utilità, selezionare **Programmi** ⇒ **Accessori** ⇒ **Utilità di sistema** ⇒ **Disk Defragmenter** nel menu **Start**.



Aumentare le dimensioni del file di scambio (swap). Per maggiori dettagli vedere la documentazione del sistema operativo.

L'unità disco floppy ha un problema

1 di 1

Verificare che...

- ☐ Sia in uso un dischetto formattato inserito correttamente.
- ☐ Il disco floppy sia pulito.
- ☐ Il programma *Setup* sia configurato correttamente per l'unità disco floppy.
- ☐ L'hardware funzioni correttamente.



Come

Se il dischetto non è formattato correttamente, appare un errore a video.

Usare un kit per la pulizia del dischetto (consultare il rivenditore del PC).

Entrare nel programma *Setup* premendo **F2** all'avvio, quindi:

- Andare nel menu **Advanced**. Verificare che **Floppy Disk Controller** sia attivato.
- Andare al menu **Main**. Nel campo **Legacy Diskette A** dovrebbe apparire **1.44 M, 3.5 in.**

Lanciare e-DiagTools per vedere se rileva un problema dell'unità floppy ([vedere pagina 11](#))

Diagnostica avanzata

Verificare che...

- ☐ I cavi dati e di alimentazione dell'unità siano collegati correttamente.



Come

Controllare che i cavi dati e di alimentazione dell'unità siano collegati correttamente a entrambe le estremità (unità disco floppy e scheda di sistema).

L'unità CD-ROM, CD-RW o DVD ha un problema

1 di 2

Verificare che...

☐ Nell'unità sia inserito un disco.



Come

- Fare clic sulla lettera assegnata all'unità in Esplora risorse. Se compare un messaggio come, per esempio **D:\ is not accessible/ device is not ready**, significa che nell'unità non è inserito alcun disco.
- Aprire l'unità e controllare che contenga un disco.

☐ Il programma *Setup* sia configurato in modo corretto per l'unità.



Entrare nel programma *Setup* premendo **F2** all'avvio, quindi:

- Controllare che siano stati attivati i campi **On-chip Primary IDE** e **On-chip Secondary IDE** sotto **Hardware Protection** nel menu **Boot**.
- Andare al menu **Main**. Nei campi **Secondary Master**, **Secondary Slave** oppure **IDE Secondary Master** o **IDE Secondary Slave** (modelli BA600) dovrebbero comparire un'unità CD-ROM, CD-RW o DVD-ROM.

☐ L'ordine di avvio dei dispositivi sia impostato in modo corretto nel programma *Setup*.



Entrare nel programma *Setup* premendo **F2** all'avvio, quindi passare al menu **Boot**. Per avviare il sistema dall'unità CD-ROM, posizionare **CD-ROM** prima di **HDD** nel sottomenu **Boot** ⇒ **Boot Device Priority**.

☐ L'hardware funzioni correttamente.



Eseguire e-DiagTools per vedere se rileva un problema all'unità ([vedere pagina 11](#)).

L'unità CD-ROM, CD-RW o DVD ha un problema

2 di 2

Diagnostica avanzata

Verificare che...

- ☐ Tutti i cavi (dati, audio e di alimentazione) siano stati collegati correttamente sia all'unità che alla scheda di sistema. ➡
- ☐ I ponticelli dell'unità siano impostati in modo corretto. ➡

Come

Controllare che i cavi dati e di alimentazione dell'unità siano collegati in modo corretto a entrambe le estremità (unità e scheda di sistema).

Controllare che i ponticelli dell'unità disco rigido siano nella modalità CS (cable select). Se l'unità è dotata di un manuale di istruzioni, consultarlo per maggiori informazioni.

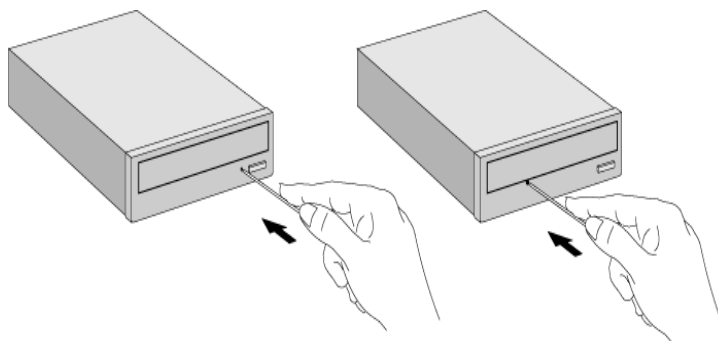
Verificare che...

- ☐ Il disco DVD che si vuole riprodurre e l'unità DVD abbiano la stessa impostazione di codice regionale. Il codice viene impostato dal primo disco DVD inserito nell'unità. Dopo vari utilizzi, il codice regionale dell'unità diventa fisso e, di conseguenza, non può più essere modificato.
- ☐ Sul sistema sia installato un decodificatore MPEG hardware o software.
- ☐ La configurazione hardware e software del PC supporti la riproduzione dei dischi DVD. Si raccomanda:
 - Almeno un processore Intel Celeron/Pentium con una frequenza di clock base minima di 400 MHz.
 - 64MB di memoria (Windows 2000, Windows 98)
 - Parametri del video di 800 x 600 pixel, 65.536 colori (16-bit).
- ☐ Siano usati i driver più recenti, scaricabili dal sito Web di supporto HP.
- ☐ Il sistema operativo usato non sia Windows NT 4.0 perché non supporta la riproduzione dei dischi DVD.
- ☐ La modalità DMA sia stata attivata sul canale Secondary IDE nel programma *Setup*, cui si accede premendo il tasto **F2** durante l'avvio.

Come fare...

- ☐ 1 Se si ha difficoltà a togliere il disco dall'unità (per esempio, durante un'interruzione dell'alimentazione) usare il pulsante di espulsione manuale.

Con una punta sottile e resistente, come l'estremità di una graffetta, spingere il pulsante di espulsione manuale dell'unità.



- 2 Lo sportello dell'unità si apre leggermente. Aprirlo completamente e togliere il disco.
- 3 Per chiudere lo sportello, spingerlo delicatamente senza forzarlo. Lo sportello potrebbe non chiudersi completamente finché non è perfettamente funzionante (per esempio, quando torna la corrente).

La stampante non funziona

1 di 2

La stampante non stampa

Verificare che...

- ☐ La stampante sia accesa.
- ☐ La stampante contenga carta.
- ☐ Il cavo dati parallelo della stampante non sia stato collegato (se è il caso) quando il PC era già acceso.
- ☐ Il driver per la stampante sia quello corretto.
- ☐ La stampante sia configurata in modo corretto.
- ☐ La porta parallela sia configurata in modo corretto nel programma *Setup* del PC.

Come

- ⇒ Controllare che i cavi siano collegati in modo corretto e premere il pulsante di accensione della stampante.
- ⇒ Controllare il vassoio della carta della stampante.
- ⇒
 - 1 Spegnerne il PC e riavviarlo.
 - 2 Rilanciare la stampa.
- ⇒ Controllare che sul PC sia installato il driver corretto facendo clic sul menu **Start**, e selezionando **Impostazioni** ⇒ **Stampanti**. Il driver della stampante è visualizzato nella finestra Stampanti.
- ⇒
 - Fare clic sul menu **Start**, quindi selezionare **Impostazioni** ⇒ **Stampanti**. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona della stampante da usare e controllare che sia selezionato **Imposta come predefinita** e che la stampante sia in linea.
 - Se la stampante è in rete, può essere impostata sfogliando in **Risorse di rete**, facendo clic sull'icona della stampante e su **Installa** nel menu **File**.
 - Lanciare la stampa di un foglio di prova.
- ⇒
 - 1 Spegnerne e accendere il PC.
 - 2 Quando compare il messaggio **Press F2 to Enter Setup**, premere il tasto **F2**. Controllare che **Integrated I/O Ports** ⇒ **Parallel Port** non sia disattivato nel menu **Advanced**.
 - 3 L'impostazione deve essere **Auto**.

La stampante non funziona

2 di 2

La stampante stampa le informazioni in modo confuso

Verificare che...

- ☐ Il driver della stampante installato sia quello corretto.
- ☐ I cavi dati della stampante siano collegati in modo corretto.



Come

Controllare che sul PC sia installato il driver più recente facendo clic su **Start** e selezionando **Impostazioni** ⇒ **Stampanti**. Il driver della stampante è indicato nella finestra Stampanti che compare.



Controllare i cavi e, se il problema persiste, consultare la documentazione del prodotto.

Il dispositivo appena installato non viene riconosciuto

1 di 1

Verificare che...

- ☐ Il dispositivo sia installato o collegato in modo corretto.



Come

- Schede accessorie:
Controllare che le schede accessorie siano in sede negli slot corrispondenti.
- Dispositivi interni:
Controllare che i cavi interni non abbiano pin piegati o connettori in cattivo stato
- Dispositivi esterni:
Controllare che i collegamenti ai dispositivi esterni non abbiano pin piegati o connettori in cattivo stato.

- ☐ Se si tratta di un dispositivo esterno, verificare che sia acceso.



Premere l'eventuale pulsante di accensione del dispositivo e controllare che il cavo di alimentazione sia collegato in modo corretto.

La spia di alimentazione è accesa, ma il software non funziona

1 di 1

Verificare che...

- ☐ La documentazione del software non contenga informazioni relative al problema.
- ☐ Il software sia stato installato in modo corretto.



Come

Vedere la documentazione del software applicativo e/o quella del sistema operativo per sapere come intervenire.



- 1 Controllare che non compaiano messaggi di errore durante l'esecuzione del software.
- 2 Rimuovere e reinstallare il software.
- 3 Se il problema persiste, contattare i servizi di assistenza del produttore del software.

Compare il messaggio “Some necessary system files are corrupted”

1 di 1

Verificare che...

- ☐ Non sia stato cancellato alcun file di sistema.



Come

Reinstallare il sistema operativo oppure riportare il PC alla sua configurazione originale usando i CD-ROM in dotazione al PC (per maggiori informazioni vedere [pagina 57](#)).

E' stata dimenticata la password del BIOS del PC

1 di 1

- ☐ E' stata dimenticata la password impostata nel programma *Setup* per evitare che utenti non autorizzati utilizzino il PC.



- 1 Chiedere la password all'eventuale amministratore del sistema.
- 2 Se non si trova la password, azzerare le password ([vedere pagina 58](#)) affinché il PC si avvii senza password.

Verificare che...

- ☐ Il sistema operativo e le applicazioni supportino questa funzione.

*Come*

- Solamente gli ultimi sistemi operativi come Windows 98 e Windows 2000 forniscono un supporto integrato per il simbolo dell'Euro (solo per alcune lingue).
- Solamente alcune versioni di Windows NT 4.0 forniscono un supporto per il simbolo dell'Euro.

Per maggiori informazioni su come attivare il supporto per il simbolo dell'Euro, vedere il sito Web di Microsoft all'indirizzo:
www.microsoft.com/windows/euro.asp.

- ☐ Il font utilizzato supporti il simbolo dell'Euro.



Se il simbolo è supportato da un font in particolare, viene visualizzato nella Mappa dei caratteri accessibile selezionando **Programmi** ⇒ **Accessori** ⇒ **Mappa caratteri** nel men **Start** di Windows (Windows 98) o **Programmi** ⇒ **Accessori** ⇒ **Utilità di sistema** ⇒ **Mappa caratteri** (Windows 2000).

- ☐ La tastiera disponga del simbolo dell'Euro. In caso contrario, è possibile configurare la tastiera.



Selezionare **Impostazioni** ⇒ **Pannello di controllo** nel menu **Start** di Windows, poi doppio clic su **Tastiera** e selezionare la scheda **Lingua** o **Impostazioni internazionali di input** nella finestra **Proprietà-Tastiera**. Fare clic su **Aggiungi** e selezionare il paese corrispondente alla tastiera, quindi fare clic su **OK** per uscire dal Pannello di controllo.

Assenza del suono durante l'esecuzione delle applicazioni

1 di 1

Verificare che...

- ☐ Il volume, il mute e il bilanciamento siano impostati in modo corretto.



Come

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'icona dell'altoparlante della barra delle applicazioni, quindi selezionare **Apri controlli volume** e, se necessario, regolare le impostazioni.
- Per maggiori informazioni, vedere la documentazione del sistema operativo.

Diagnostica avanzata

Verificare che...

- ☐ Il problema non sia causato da un conflitto hardware. I conflitti hardware nascono quando più periferiche competono per le stesse linee o gli stessi canali di segnale. I conflitti fra l'interfaccia audio e una periferica possono essere causati dalle impostazioni degli indirizzi di I/O o dai canali IRQ o DMA.



Come

Controllare le impostazioni dell'interfaccia audio e degli altri accessori del sistema.

Audio assente durante la riproduzione di un CD multimediale o audio

1 di 1

Verificare che...

- ☐ Il volume del CD-ROM sia regolato in modo corretto.
- ☐ Se si usano cuffie o altoparlanti:
 - siano collegati correttamente
 - i comandi del volume del sistema operativo siano impostati correttamente.
- ☐ Il cavo audio dell'unità CD-ROM sia collegato bene al connettore della scheda di sistema.

Come

- ⇒ Alzare il volume sulla parte frontale dell'unità.
- ⇒
 - Fare doppio clic sull'icona dell'altoparlante sulla barra delle applicazioni, quindi impostare il volume richiesto con il cursore del volume.
- ⇒ Vedere [pagina 63](#).

La nuova scheda audio installata non funziona

1 di 1

Verificare che...

- ☐ Come richiesto, siano state disattivate le funzioni audio integrate sul PC.



Come

Per disattivare l'audio integrato, premere **F2** all'avvio quindi controllare che **Integrated Audio Interface** sia disattivato nel menu **Advanced**.

Si ode un crepitio

1 di 1

Verificare che...

- ☐ La messa a terra dei componenti audio sia adeguata.



Come

Collegare tutti i dispositivi nelle prese vicine (prese a 5 cm le une dalle altre) oppure usare filtri di linea.

Verificare che...

- ☐ L'audio digitale non compresso non abbia esaurito lo spazio su disco. Per esempio, un minuto di audio stereo registrato a una risoluzione di 44 kHz occupa circa 10,5 MB.



Come

- Prima di registrare, verificare che lo spazio su disco sia sufficiente.
- La compressione dei dati può ridurre lo spazio necessario. La compressione hardware A-law e m-law usata dall'interfaccia audio consente di campionare l'audio a una risoluzione di 16 bit, ma generando la stessa quantità di dati di un campione a 8 bit.

Nessuna uscita dai suoni digitalizzati a 8 o 16 bit

1 di 1

Verificare che...

- ☐ Non ci siano conflitti di interrupt o che non sia stato selezionato il canale DMA sbagliato.



Come

Usare il software di controllo audio del sistema operativo per cambiare il canale DMA o l'impostazione IRQ dell'interfaccia audio.

L'ingresso audio dal microfono è troppo basso

1 di 1

Verificare che...

- ☐ Le specifiche del microfono soddisfino i requisiti dei componenti audio a 16 bit. Il microfono deve essere del tipo electret a 600 ohm.



Come

Controllare la documentazione fornita con il microfono.

All'avvio del PC, il BIOS esegue una serie di test automatici all'accensione (POST) per controllare la presenza di problemi di configurazione hardware. Se viene rilevato un problema durante i POST, compare a video un messaggio di errore.

e-Buzzer

Se però il PC non è in grado di visualizzare un messaggio di errore (per esempio in caso di guasto del controller grafico), emette un segnale acustico chiamato e-Buzzer. Subito dopo vengono emessi una serie di bip. Se si odono dei bip, è importante contarli poiché servono da guida nell'individuare la causa problema.

Numero di bip	Significato
0	Il sistema funziona.
1	Il processore non è presente, è stato collegato in modo errato o lo zoccolo ZIP non è chiuso.
2	L'alimentatore è in modalità protetta.
3	Manca la memoria, i moduli di memoria non sono quelli previsti o non sono compatibili.
4	Problema della scheda grafica.
5	Problema di inizializzazione PnP/PCI.
6	BIOS danneggiato. E' necessario attivare la procedura di recupero (vedere pagina 61).
7	Scheda di sistema difettosa.

Si noti che gli errori di memoria (codice 3), scheda video (codice 4) e PnP/PCI (codice 5), vengono rilevati da e-Buzzer solo dopo un'interruzione di 15 secondi.

Se non si fa in tempo a contare i bip, spegnere il PC premendo il pulsante di accensione per cinque secondi o più, quindi riascoltare il segnale.

Oltre a emettere sequenze di bip, e-Buzzer codifica le informazioni sulla risoluzione dei problemi (come i modelli di PC, il numero di serie e i componenti guasti) con un segnale audio. Durante una chiamata all'assistenza, il segnale in codice può essere decodificato dal Servizio di assistenza HP per trovare una rapida soluzione.

Errore del test della memoria

1 di 1

Nota: l'errore è indicato da una serie di bip mentre il video rimane oscurato

Verificare che...

- ☐ I moduli di memoria del PC siano installati in modo corretto.



Come

- 1 Scollegare il cavo di alimentazione.
- 2 Togliere il coperchio dal PC.
- 3 Controllare che i moduli di memoria siano installati in modo corretto, siano del tipo giusto e negli zoccoli giusti.
- 4 Chiudere il PC, ricollegare il cavo di alimentazione e controllare che il PC si avvii.

- ☐ I moduli di memoria del PC siano funzionanti.



- 1 Scollegare il cavo di alimentazione.
- 2 Togliere il coperchio del PC.
- 3 Sostituire i moduli con dei moduli funzionanti dello stesso modello di PC.
- 4 Chiudere il PC, ricollegare il cavo di alimentazione e controllare che il PC si avvii.

Diagnostica avanzata

Verificare che...

- ☐ Il BIOS utilizzato sia quello più recente.



Come

Scaricare l'ultimo BIOS e le ultime istruzioni per la relativa installazione dal sito Web HP.

Se il problema persiste, contattare il centro di assistenza più vicino

Errore del test della tastiera

1 di 1

Verificare che...

- ☐ Il cavo della tastiera sia collegato in modo corretto.
- ☐ La tastiera sia pulita e i tasti non siano rimasti premuti.
- ☐ La tastiera funzioni.
- ☐ La porta della tastiera sia funzionante.
- ☐ Il BIOS utilizzato sia quello più recente per il proprio PC.



Come

- 1 Spegnere il PC.
 - 2 Inserire i cavi nei relativi connettori sul retro del PC (si possono avere problemi se il mouse viene collegato al connettore della tastiera).
- ⇒ Controllare che tutti i tasti abbiano la stessa altezza e che nessuno sia rimasto incastrato.
- 1 Spegnere il PC.
 - 2 Sostituire la tastiera con una funzionante.
 - 3 Accendere il PC e controllare che funzioni.
- ⇒ Eseguire e-DiagTools ([vedere pagina 11](#)).
- 1 Scollegare la tastiera dal PC.
 - 2 Collegare la tastiera a un altro PC dello stesso modello.
 - 3 Se la tastiera funziona, può essere necessario cambiare la scheda di sistema. Contattare il centro di assistenza autorizzato più vicino.
- ⇒ Scaricare l'ultimo BIOS e le relative istruzioni per l'installazione dal sito Web HP.

Se il problema persiste, contattare il centro di assistenza più vicino

Errore del test dell'unità disco floppy

1 di 2

Verificare che...

- ☐ L'unità sia configurata correttamente nel programma *Setup* del PC.



Come

- 1 Spegnere e accendere il PC.
- 2 Quando compare il messaggio **Press F2 to Enter Setup**, premere il tasto **F2**.
- 3 Controllare che l'unità disco floppy sia attivata e che sia selezionato il tipo corretto.

- ☐ L'unità disco floppy funzioni.



Inserire un disco floppy sicuramente funzionante e vedere se funziona



Lanciare e-DiagTools ([vedere pagina 11](#)).

- ☐ Il BIOS utilizzato sia quello più recente per il proprio PC.



Scaricare l'ultimo BIOS e le relative istruzioni per l'installazione dal sito Web HP.

Diagnostica avanzata

Verificare che...

☐ I cavi dell'unità siano collegati in modo corretto.



Come

- 1 Scollegare il cavo di alimentazione.
- 2 Togliere il coperchio del PC.
- 3 Controllare che i cavi dati e di alimentazione dell'unità disco floppy siano collegati in modo corretto.
- 4 Chiudere il PC e riaccenderlo per vedere se funziona.

☐ Il cavo dell'unità funzioni.



- 1 Scollegare il cavo di alimentazione.
- 2 Togliere il coperchio del PC.
- 3 Sostituire il cavo dell'unità disco floppy con uno sicuramente funzionante e, se possibile, dello stesso modello di PC.
- 4 Chiudere il PC e riaccenderlo per vedere se funziona.

☐ L'unità stessa non sia guasta.



- 1 Scollegare il cavo di alimentazione.
- 2 Togliere il coperchio del PC.
- 3 Sostituire il cavo dell'unità disco floppy con uno sicuramente funzionante e, se possibile, dello stesso modello di PC.
- 4 Chiudere il PC e riaccenderlo per vedere se funziona.
- 5 Se l'unità funziona, sostituire l'unità difettosa.

Per maggiori informazioni sulla risoluzione dei problemi delle unità disco floppy, vedere [pagina 27](#). Se il problema persiste, contattare il centro di assistenza più vicino

Errore del test dell'unità disco rigido, DVD o CD-ROM

1 di 2

Verificare che...

- ☐ Non sia stato generato un messaggio di allarme S.M.A.R.T. da HP TopTools Agent che segnala che il disco rigido è difettoso.
- ☐ L'unità sia configurata correttamente nel programma *Setup* del PC.
- ☐ L'unità disco rigido, DVD o CD-ROM funzioni.
- ☐ Il BIOS utilizzato sia quello più recente per il proprio PC.



Come

Importante: Eseguire subito un back up dei dati, quindi contattare il Centro assistenza clienti più vicino (vedere il paragrafo sull'assistenza e la garanzia).

- 1 Spegnere e riaccendere il PC.
- 2 Quando appare il messaggio **Press F2 to Enter Setup**, premere il tasto **F2**.
- 3 Controllare che l'unità sia attivata e che sia selezionato il tipo corretto.

Eseguire e-DiagTools dal CD di supporto HP Brio (Driver & utilità) per eseguire una verifica dell'unità disco rigido. Per le unità DVD e CD-ROM, eseguire e-DiagTools dalla partizione di utilità dell'unità disco rigido ([vedere pagina 11](#)).

Scaricare l'ultimo BIOS e le relative istruzioni per l'installazione dal sito Web HP.

Errore del test dell'unità disco rigido, DVD o CD-ROM

2 di 2

Diagnostica avanzata

Verificare che...

☐ I cavi dell'unità siano collegati in modo corretto.



Come

- 1 Scollegare il cavo di alimentazione.
- 2 Togliere il coperchio dal PC.
- 3 Controllare che i cavi dati e di alimentazione dell'unità siano collegati in modo corretto.
- 4 Chiudere il PC e riavviarlo per vedere se funziona.

☐ Il cavo dell'unità funzioni.



- 1 Scollegare il cavo di alimentazione.
- 2 Togliere il coperchio dal PC.
- 3 Sostituire il cavo dell'unità disco floppy con uno sicuramente funzionante e, se possibile, dello stesso modello di PC.
- 4 Chiudere il PC e riaccenderlo per vedere se funziona.

☐ L'unità non sia guasta.



- 1 Scollegare il cavo di alimentazione.
- 2 Togliere il coperchio dal PC.
- 3 Sostituire il cavo dell'unità disco floppy con uno sicuramente funzionante e, se possibile, dello stesso modello di PC.
- 4 Chiudere il PC e riaccenderlo per vedere se funziona.

Per maggiori informazioni sulla risoluzione dei problemi delle unità, vedere il paragrafo che inizia a [pagina 24](#). Se il problema persiste, contattare il centro di assistenza più vicino

Verificare che...

☐ La batteria interna funzioni.

☐ Il BIOS utilizzato sia quello più recente per il proprio PC.

☐ La CMOS non sia rovinata.

Come



- 1 Impostare l'ora del PC (vedere il manuale del sistema operativo).
- 2 Spegner e scollegare il PC per un'ora.
- 3 Riavviare il PC e vedere se l'ora è esatta.
- 4 Se non lo è, sostituire la batteria con una nuova.



Scaricare l'ultimo BIOS e le istruzioni per la relativa installazione dal sito Web HP.



- Azzerare la CMOS nel programma *Setup* (metodo raccomandato) se si ha accesso a questa funzione (vedere [pagina 58](#)).
- Azzerare la CMOS manualmente (vedere [pagina 58](#)).

Diagnostica avanzata

Verificare che...

- ☐ L'alimentazione sia collegata in modo corretto alla scheda di sistema.



Come

- 1 Scollegare il cavo di alimentazione.
- 2 Togliere il coperchio dal PC.
- 3 Controllare che il connettore dell'alimentazione sia collegato in modo corretto alla scheda di sistema ([vedere pagina 63](#)).
- 4 Chiudere il PC, ricollegare il cavo di alimentazione e vedere se il PC si avvia.

- ☐ Non sia necessario ripristinare la configurazione predefinita.



- 1 Spegnere e riaccendere il PC.
- 2 Quando compare il messaggio **Press F2 to Enter Setup**, premere il tasto **F2**.
- 3 Premere **F9** per ripristinare i valori originali.
- 4 Premere **F10** per uscire dal programma *Setup* salvando le modifiche.

Se il problema persiste, contattare il centro di assistenza più vicino

Errore del test della porta seriale o parallela

1 di 1

Verificare che...

- ☐ La porta sia configurata in modo corretto nel programma *Setup* del PC.



Come

- 1 Spegnere e riaccendere il PC.
- 2 Quando compare il messaggio **Press F2 to Enter Setup**, premere il tasto **F2**.
- 3 Controllare che la porta sia attivata e che sia selezionata l'impostazione giusta in **I/O Device Configuration** nel menu **Advanced**.

- ☐ Non sia stato collegato male un dispositivo o non si sia dimenticato di accenderlo.



- 1 Spegnere il PC.
- 2 Inserire i cavi nei relativi connettori sul retro del PC.
- 3 Accendere il PC e i dispositivi esterni.

- ☐ Siano stati installati i driver giusti.



Vedere la documentazione relativa al dispositivo seriale o parallelo.

- ☐ Non ci sia un problema hardware.



Lanciare e-DiagTools ([vedere pagina 11](#)).

- ☐ Il BIOS utilizzato sia quello più recente per il proprio PC.



Scaricare l'ultimo BIOS e le ultime istruzioni per la relativa installazione dal sito Web HP.

Se il problema persiste, contattare il centro di assistenza più vicino

Altri problemi di configurazione

1 di 1

Se i test all'avvio (POST) producono un errore non riportato nel paragrafo...

Verificare che...

- ☐ Le impostazioni del programma *Setup* siano corrette.
- ☐ I BIOS utilizzato sia quello più recente per il proprio PC.



Come

- 1 Accendere o riavviare il PC.
 - 2 Quando compare il messaggio **Press F2 to Enter Setup**, premere il tasto **F2**.
- Scaricare l'ultimo BIOS e le ultime istruzioni per la relativa installazione dal sito Web HP.

Per recuperare il contenuto del disco rigido:

- HP Image Library and Diagnostics CD-ROM
- CD-ROM di recupero e creazione immagine HP

CD-ROM di recupero e creazione immagine HP

Permette di:

- Ripristinare il sistema operativo originale.
- Ripristinare l'immagine del software del PC HP.
- Installare un altro sistema operativo (se disponibile).
- Personalizzare le dimensioni e il tipo di partizione del disco rigido.
- Accedere ai file master del sistema operativo (necessari per l'installazione di alcuni driver).

HP Image Library and Diagnostics CD-ROM

(se disponibile)

Permette di:

- Reinstallare i driver e le utilità originali.
- Reinstallare i driver.
- Lanciare la diagnostica hardware e-DiagTools.

Documentazione per la procedura di ripristino

Tutte le procedure sono descritte nel *CD-ROM di recupero e creazione immagine HP*. La documentazione è visualizzata all'inserimento del CD.

Quando usare l'HP Image Library and Diagnostics CD-ROM?

- Per lanciare e-DiagTools se non si può eseguire la diagnostica dalla partizione del disco rigido.
- Per reinstallare un driver quando non si può accedere al sito Web di supporto HP.

Quando usare il CD di recupero e creazione immagine HP?

- Per reinstallare il sistema operativo originale del PC in caso di sospetto ambiente software non stabile.
- Per ripulire il disco rigido da un virus tramite la procedura di recupero.

Modifica dell'unità disco rigido

Se il disco rigido è rovinato e non è più utilizzabile, deve essere sostituito con uno nuovo. Se l'unità disco rigido che si installa è totalmente nuova, è necessario organizzarla in partizioni e formattarla. Il *CD-ROM di recupero e creazione immagine HP* contiene le utilità che descrivono la procedura.

La CMOS è un chip che conserva i dati dei componenti installati quando il PC è spento. L'azzeramento delle impostazioni della CMOS può aiutare a risolvere i problemi quando:

- il PC non è in grado di rilevare un dispositivo
- sono presenti problemi all'avvio del PC
- il PC ha un virus

Per azzerare le impostazioni della CMOS:

- usare il programma *Setup* del PC (metodo consigliato).
- aprire il PC e azzerare manualmente la CMOS (consigliato se il problema non può essere risolto usando *Setup* o se si vuole azzerare completamente la CMOS per esempio in caso di virus).

Azzeramento della CMOS con il programma Setup

Gli utenti in grado di accedere al programma Setup del PC, possono azzerare le impostazioni della CMOS nel modo seguente:

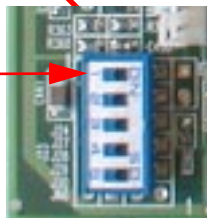
- 1 Entrare in *Setup*, riavviando il PC e premendo **F2** quando compare il logo Vectra.
- 2 Premere **F9** per caricare le impostazioni predefinite in *Setup*.
- 3 Uscire da *Setup*, salvando le modifiche.

Azzeramento manuale della CMOS

- 1 Scollegare il PC e togliere il coperchio.
- 2 Impostare l'interruttore azzerà CMOS/Password 1 su ON.



Interruttore
azzerà CMOS/
password



- 3 Riposizionare il coperchio e ricollegare il cavo di alimentazione.

- 4 Accendere il PC per cancellare la memoria della CMOS. Aspettare fino al riavvio del PC. Appare un messaggio che conferma l'azzeramento della configurazione.
- 5 Spegner il PC, scollegare il cavo di alimentazione, quindi togliere il coperchio dall'unità disco rigido e l'unità stessa.
- 6 Spostare l'interruttore azzerà CMOS/Password su OFF per riattivare la configurazione.
- 7 Rimettere l'unità disco rigido e il suo coperchio e ricollegare il cavo di alimentazione.
- 8 Accendere il PC. Il riavvio sarà più lento del solito perché il PC deve caricare i valori di configurazione predefiniti.
- 9 Premere **F2** per entrare nel programma *Setup* di HP. Aggiornare i campi richiesti, come data e ora, password e impostazioni di sicurezza, quindi salvare e uscire dal programma di *Setup*. Il PC si riavvia con la nuova configurazione.

Per aggiornare il BIOS del PC con l'ultima versione disponibile usare una delle seguenti procedure.

Aggiornamento da un disco floppy

Scaricare l'ultima versione del BIOS e le istruzioni corrispondenti dal sito Web di supporto HP. Seguire le istruzioni scaricate per creare un disco floppy e aggiornare il BIOS del PC.

Aggiornamento con e-DiagTools

Usare e-DiagTools per scaricare e installare automaticamente il BIOS più aggiornato. Per usare questa funzione, il PC deve essere configurato nel modo corretto, come descritto nella *Guida d'uso* di e-DiagTools disponibile nel sito Web di supporto HP.

Una volta configurato correttamente:

- 1 Riavviare il PC
- 2 Quando compare il messaggio "**Press < F10 > to enter HP Utility Partition...**", premere **F10**.
- 3 Selezionare **BIOS Update**

Per istruzioni, vedere la *Guida d'uso* di e-DiagTools.

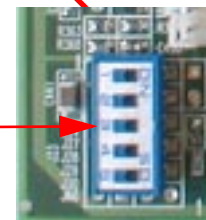
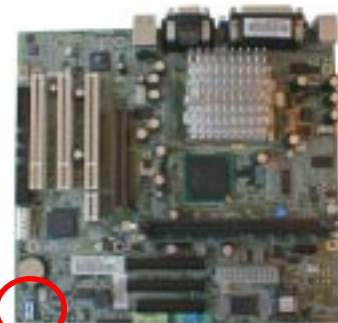
Nonostante la procedura di aggiornamento del BIOS sia protetta, esiste comunque la possibilità di un guasto per esempio, in caso di interruzione di corrente durante l'aggiornamento del BIOS.

Per evitare di dover sostituire la scheda di sistema a causa di un EEPROM rovinata, seguire la procedura di recupero dei contenuti della EEPROM.

Se non è in uso l'ultima versione del BIOS per il PC, scaricarla dal sito Web di supporto HP.

- 1 Creare un disco floppy di avvio in MS-DOS digitando
`format a: /s.`
- 2 Copiare l'immagine del BIOS desiderata (per esempio, `IPxyyy.FUL`, in cui `xyyy` corrisponde al numero di revisione del BIOS) e `phlash.exe` e `platform.bin` in un disco floppy di avvio.
- 3 Aggiungere i caratteri che seguono al file `AUTOEXEC.BAT` del floppy:
`phlash IPxyyy.FUL /c /mode=3 .`

- 4 Togliere il coperchio e spostare l'interruttore 3 della scheda di sistema (recupero blocco del BIOS) su ON.



Recupero
blocco del Bios

- 5 Riposizionare il coperchio del PC e inserire il disco floppy nell'unità.
- 6 Accendere il PC per aggiornare il BIOS. Durante la procedura si odono diversi bip e un lungo bip al termine.

NOTA

Durante la modalità di aggiornamento del BIOS, il pulsante di accensione è protetto e appare inattivo anche al completamento della procedura di aggiornamento.

Per spegnere il sistema alla fine dell'aggiornamento, premere il pulsante di accensione per almeno 5 secondi.

- 7 Spegner il PC e togliere il coperchio.
- 8 Riportare l'interruttore 3 della scheda di sistema (recupero blocco del BIOS) su OFF e riposizionare il coperchio.

Per informazioni sull'assistenza e sui servizi HP, consultare il sito Web di supporto HP.

Raccolta delle informazioni utili per l'assistenza

Su un foglio riportare alcune delle informazioni menzionate sotto, che permettono all'assistenza HP di trattare il problema in modo veloce ed efficace:

Descrizione del PC	
Numero di modello	Vedere l'etichetta sul lato destro del PC (in posizione orizzontale).
Numero di serie	Vedere l'etichetta sul lato destro del PC (in posizione orizzontale).
RAM <ul style="list-style-type: none"> Numero di megabyte installati 	<ul style="list-style-type: none"> La grandezza della RAM è visualizzata nella schermata riepilogativa, alla quale si accede premendo Esc durante l'avvio.
Domanda o problema	
Scrivere una breve descrizione del problema	
Frequenza	Quante volte è apparso il problema?
Funziona normalmente	Per quanto tempo il PC ha funzionato normalmente?
Modifiche recenti	Sono state apportate recenti modifiche al PC?

Configurazione hardware	
Quale versione di BIOS è usata?	La versione di BIOS è visualizzata nella Schermata riepilogativa, cui si accede premendo Esc durante l'avvio.
Sono stati cambiati i parametri del BIOS?	Il problema è comparso dopo che sono state apportate delle modifiche al BIOS usando il programma Setup?
Sistema operativo	
Il sistema operativo usato è quello originale preinstallato sul PC?	Qual è la versione del sistema operativo?
Se no, qual è la versione del sistema operativo?	Selezionare Impostazioni ⇨ Pannello di controllo nel menu Start , quindi fare clic sull'icona Sistema . La versione del sistema operativo è visualizzata sotto Sistema .
Messaggi di errore generati dal sistema operativo	Copiare in modo esatto il testo degli eventuali messaggi di errore.
Errori durante l'avvio (POST). I test controllano tutti i componenti installati.	Tutti gli errori dei test all'avvio vengono visualizzati sullo schermo o segnalati da bip, che è necessario contare.

